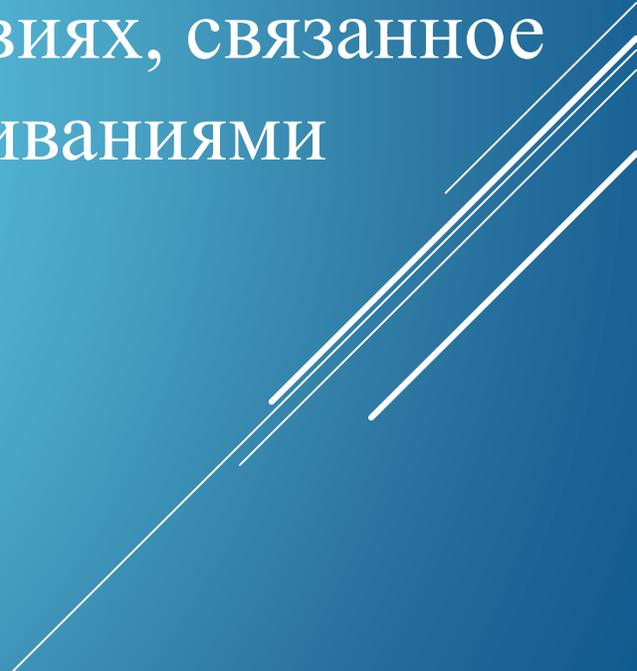


**Конфликт** (от лат. *conflictus* - ссора, столкновение, спор) определяется как отсутствие согласия между двумя или более сторонами, как столкновение противоположно направленных, не совместимых друг с другом тенденций в сознании индивидов, в межличностных или межгрупповых взаимодействиях, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями

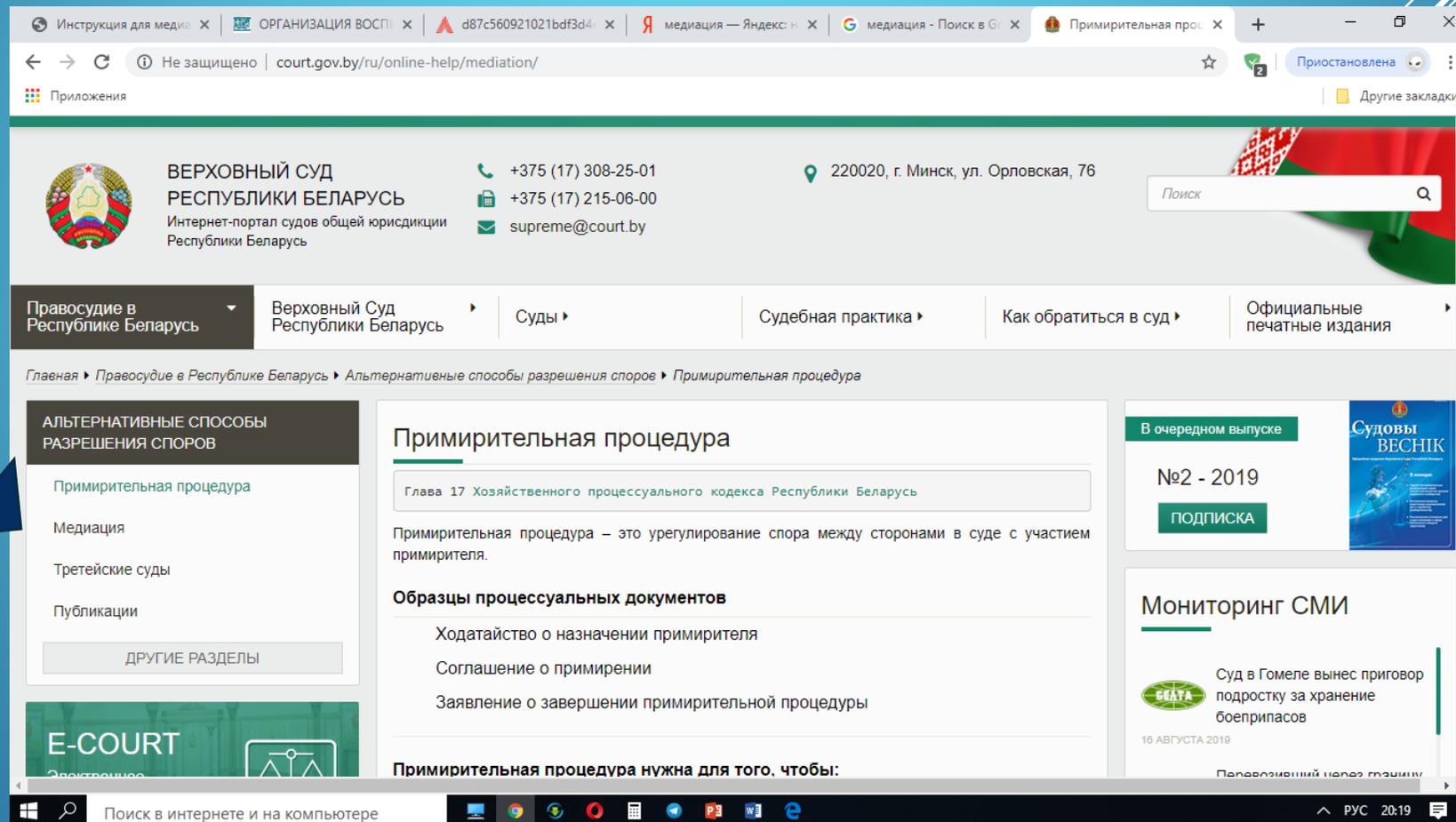


## Что такое медиация?

**МЕДИАЦИЯ (ПОСРЕДНИЧЕСТВО)** - понятие «медиация» происходит от латинского «mediare» - посредничать.

**МЕДИАЦИЯ** - это альтернативная форма разрешения конфликта с участием третьей нейтральной, беспристрастной, не заинтересованной в данном конфликте стороны - медиатора, который помогает сторонам выработать определенное соглашение по спору, при этом стороны полностью контролируют процесс принятия решения по урегулированию спора и условия его разрешения.

**Медиация** в праве — одна из технологий альтернативного урегулирования споров с участием третьей нейтральной, беспристрастной, не заинтересованной в данном конфликте стороны — медиатора...



The screenshot shows the website of the Supreme Court of the Republic of Belarus. The browser address bar displays the URL `court.gov.by/ru/online-help/mediation/`. The page header includes the court's name, contact information (+375 (17) 308-25-01 and +375 (17) 215-06-00), and the address (220020, г. Минск, ул. Орловская, 76). A search bar is also present.

The main navigation menu includes: **Правосудие в Республике Беларусь**, **Верховный Суд Республики Беларусь**, **Суды**, **Судебная практика**, **Как обратиться в суд**, and **Официальные печатные издания**.

The breadcrumb trail reads: *Главная* > *Правосудие в Республике Беларусь* > *Альтернативные способы разрешения споров* > *Примирительная процедура*.

The left sidebar, titled **АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ СПОСОБЫ РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**, contains the following items:

- Примирительная процедура
- Медиация
- Третейские суды
- Публикации
- ДРУГИЕ РАЗДЕЛЫ

The main content area is titled **Примирительная процедура** and includes the following text:

Глава 17 Хозяйственного процессуального кодекса Республики Беларусь

Примирительная процедура – это урегулирование спора между сторонами в суде с участием примирителя.

**Образцы процессуальных документов**

- Ходатайство о назначении примирителя
- Соглашение о примирении
- Заявление о завершении примирительной процедуры

At the bottom, it states: **Примирительная процедура нужна для того, чтобы:**

On the right side, there are two promotional banners:

- В очередном выпуске** №2 - 2019 **ПОДПИСКА** (with a cover image of *Судовы ВЕСНІК*)
- Мониторинг СМИ**: Суд в Гомеле вынес приговор подростку за хранение боеприпасов (16 АВГУСТА 2019)

A large blue arrow on the left side of the image points to the 'Медиация' item in the sidebar.

- Медиатор – физическое лицо, обладающее специальными знаниями и навыками, отвечающее требованиям Закона Республики Беларусь «О медиации», получившее свидетельство медиатора, выдаваемое Министерством юстиции Республики Беларусь, участвующее в переговорах сторон в качестве незаинтересованного лица в целях содействия им в урегулировании спора (споров).

**Требования**



Обучен медиативным техникам

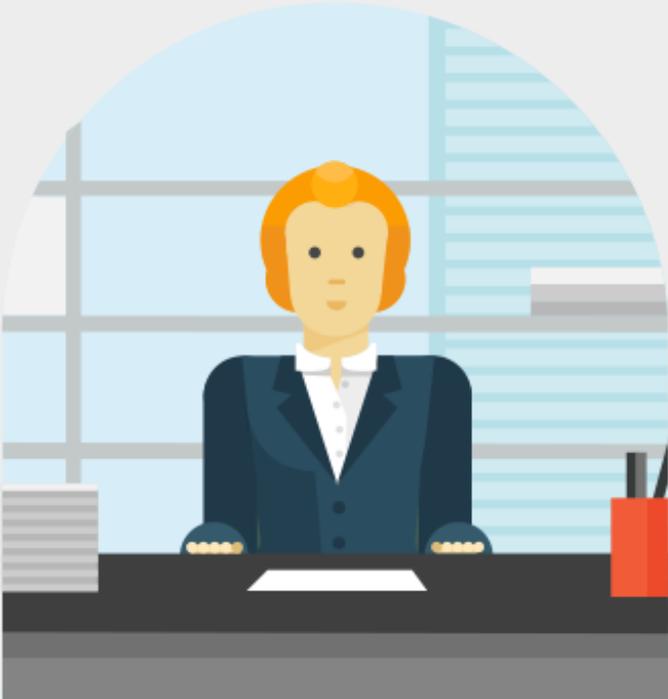


Имеет свидетельство медиатора



Внесен в реестр

**Кто такой МЕДИАТОР**



**Роль и задачи**



Направляет переговоры в конструктивное русло



Не участвует в принятии решений



Работает с интересами

iasia.by © 2014 Учреждение "Центр Медиации и Переговоров".

# Школьная медиация



# Школьная медиация

**Метод «Школьная медиация» - это инновационный метод, который применяется для разрешения споров и предотвращения конфликтных ситуаций между участниками образовательного процесса в качестве современного альтернативного способа разрешения споров.**

СУБЪЕКТЫ СЛУЖБЫ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ:

- ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ РАБОТНИКИ УЧРЕЖДЕНИЯ ОБРАЗОВАНИЯ
- ОБУЧАЮЩИЕСЯ
- ЗАКОННЫЕ ПРЕДСТАВИТЕЛИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ УСЛОВИЕ - ПРОХОЖДЕНИЕ СПЕЦИАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ И ОБУЧЕНИЕ ОСНОВАМ МЕДИАТИВНОГО ПОДХОДА

## ▶ **Миссия школьной службы примирения**

Развить и закрепить как культурную традицию способность людей к взаимопониманию.

▶ **Целью деятельности школьной службы медиации** является содействие профилактике правонарушений и социальной реабилитации участников конфликтных ситуаций на основе принципов восстановительного правосудия.

▶ **Основная задача**, которую решает школьная служба медиации – это организовать реабилитационную и профилактическую работу, способствующую восстановлению нормальных отношений в школьном сообществе, сдерживая подростков от проявления агрессии и насилия.

# Школьная медиация

## Основные функции школьной службы примирения:

1. **Восстановительная** - восстановление статуса пострадавшего и обидчика в обществе, отношений между ними и в школьном сообществе;
2. **Образовательная** – повышение коммуникативной компетентности учащихся и педагогов;
3. **Воспитательная** - стимулирование развития самостоятельности, принятия на себя ответственности, планирования будущего, осознания ценности отношений;
4. **Профилактическая** - предотвращение конфликтов.

## ▶ **Зачем нужна медиация школе?**

- ▶ Под подростки и дети часто вовлекаются в конфликты, становятся нарушителями или жертвами. Восстановительная медиация позволяет подросткам избавиться от обиды, ненависти и других негативных переживаний, самостоятельно разрешить ситуацию (в том числе возместить ущерб), избежать повторения подобного в будущем.
- ▶ Главная цель медиации – превратить школу в безопасное, комфортное пространство для всех участников образовательного процесса (учеников, учителей, родителей и т.д.).
- ▶ Школьная медиация нужна для мирного решения проблем, снижения уровня насилия в школе и сохранения добрых отношений. В мировой практике это один из способов разрешения споров, в котором нейтральная сторона, называемая медиатором, способствует выработке внесудебного решения.

## ▶ **Зачем медиация нужна родителям?**

- ▶ Медиация позволяет разрешать конфликт, выявляя его причину и движущую силу, предотвращать конфликты, оберегать детей и подростков от агрессивного, порой отвергающего воздействия окружающей среды, корректировать поведение тех, кто уже оступился. Кроме того, медиация – это инструмент помощи в разрешении конфликтов между детьми-школьниками, между детьми и взрослыми.

## Этапы организации программы школьной медиации:

- выбор модели и типа будущей службы медиации в соответствии с потребностями школы;
- создание рабочей группы по внедрению медиации;
- назначение и обучение куратора (руководителя) службы;
- информирование субъектов образовательного процесса;
- разработка стратегии продвижения службы, организация рекламной кампании и создание положительного климата для медиации;
- обучение учеников и педагогов основам конфликтологии;
- выбор медиаторов-учащихся и их обучение основам медиации;
- начало деятельности службы, ее оценка и постоянный мониторинг;
- повышение квалификации медиаторов

- ▶ **Условия, при которых ситуация конфликтная может быть рассмотрена службой:**
- ▶ 1. Стороны признают свое участие в конфликте (но не обязательно признают свою неправоту) и стремятся ее разрешить.
- ▶ 2. Сторонам больше 10 лет.
- ▶ 3. Стороны не употребляют наркотические вещества и психически здоровы (поскольку в противном случае они не могут брать на себя ответственность за свои поступки).
- ▶ 4. Если в конфликте участвуют учителя или родители, на встрече необходимо присутствие взрослого ведущего.



**КОНФЛИКТ**  
СПОР, ОБИДА  
НЕПРИЯТНОСТЬ  
НЕПОНИМАНИЕ

1



**Решение**  
 договориться,  
 ОБРАЩЕНИЕ К  
 МЕДИАТОРУ

2



ЛИЧНАЯ ВСТРЕЧА ОДНОЙ  
СТОРОНЫ С МЕДИАТОРОМ

3



ЛИЧНАЯ ВСТРЕЧА ВТОРОЙ  
СТОРОНЫ С МЕДИАТОРОМ

**ГИД ПО МЕДИАЦИИ**  
**(ДЛЯ ДЕТЕЙ)**



4



СОВМЕСТНАЯ  
ВСТРЕЧА С  
МЕДИАТОРОМ



5



ДОГОВОРЁННОСТЬ

6



ВЫПОЛНЕНИЕ  
ОБЕЩАНИЙ



КОНФЛИКТ  
СПОР  
С ВАШИМ  
УЧАСТИЕМ



**Решение  
договориться,  
ОБРАЩЕНИЕ К  
МЕДИАТОРУ**



ЛИЧНАЯ ВСТРЕЧА ОДНОЙ  
СТОРОНЫ С МЕДИАТОРОМ



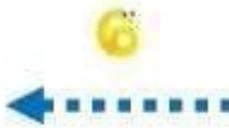
ЛИЧНАЯ ВСТРЕЧА ВТОРОЙ  
СТОРОНЫ С МЕДИАТОРОМ



СОВМЕСТНАЯ  
ВСТРЕЧА С  
МЕДИАТОРОМ



ДОГОВОРЁННОСТЬ



ВЫПОЛНЕНИЕ  
ОБЕЩАНИЙ

**ГИД ПО МЕДИАЦИИ  
(ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ)**

**ВЫ МОЖЕТЕ ОБРАТИТЬСЯ В СЛУЖБУ ПРИМИРЕНИЯ**

**ВЫ ПОРУГАЛИСЬ  
ИЛИ ПОДРАЛИСЬ**

**ВАС ОСКОРБЛЯЮТ**

**ВОЗНИК  
ВНУТРИШКОЛЬНЫЙ  
КОНФЛИКТ**

**ВАС ОБИДЕЛИ ИЛИ  
ОБОКРАЛИ**

**ЕСЛИ**

**ВЫ ЧУВСТВУЕТЕ  
СЕБЯ ЛИШНИМ**

**ВАС ОБИЖАЮТ В  
КЛАССЕ**

**У ВАС ПРОБЛЕМЫ С  
РОДИТЕЛЯМИ**

**У ВАС ВОЗНИК  
КОНФЛИКТ С  
УЧИТЕЛЕМ**

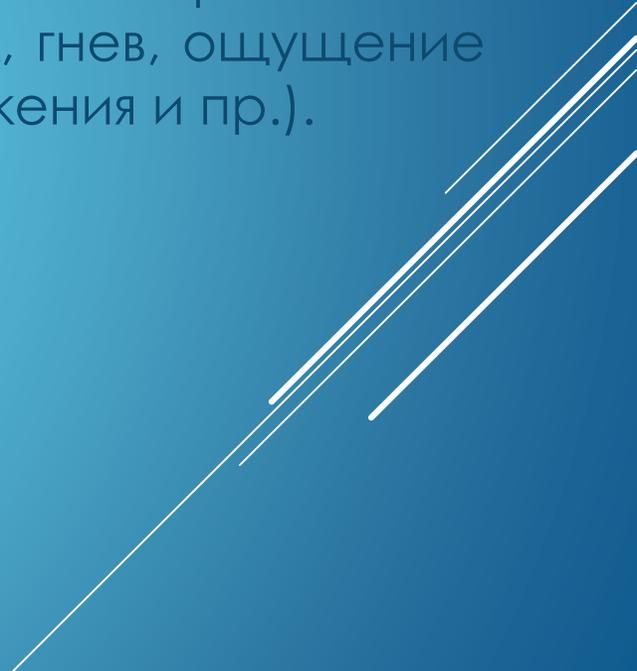
# ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ МЕДИАЦИИ

- Добровольность
  - Равноправие
  - Нейтральность
  - Конфиденциальность
- 

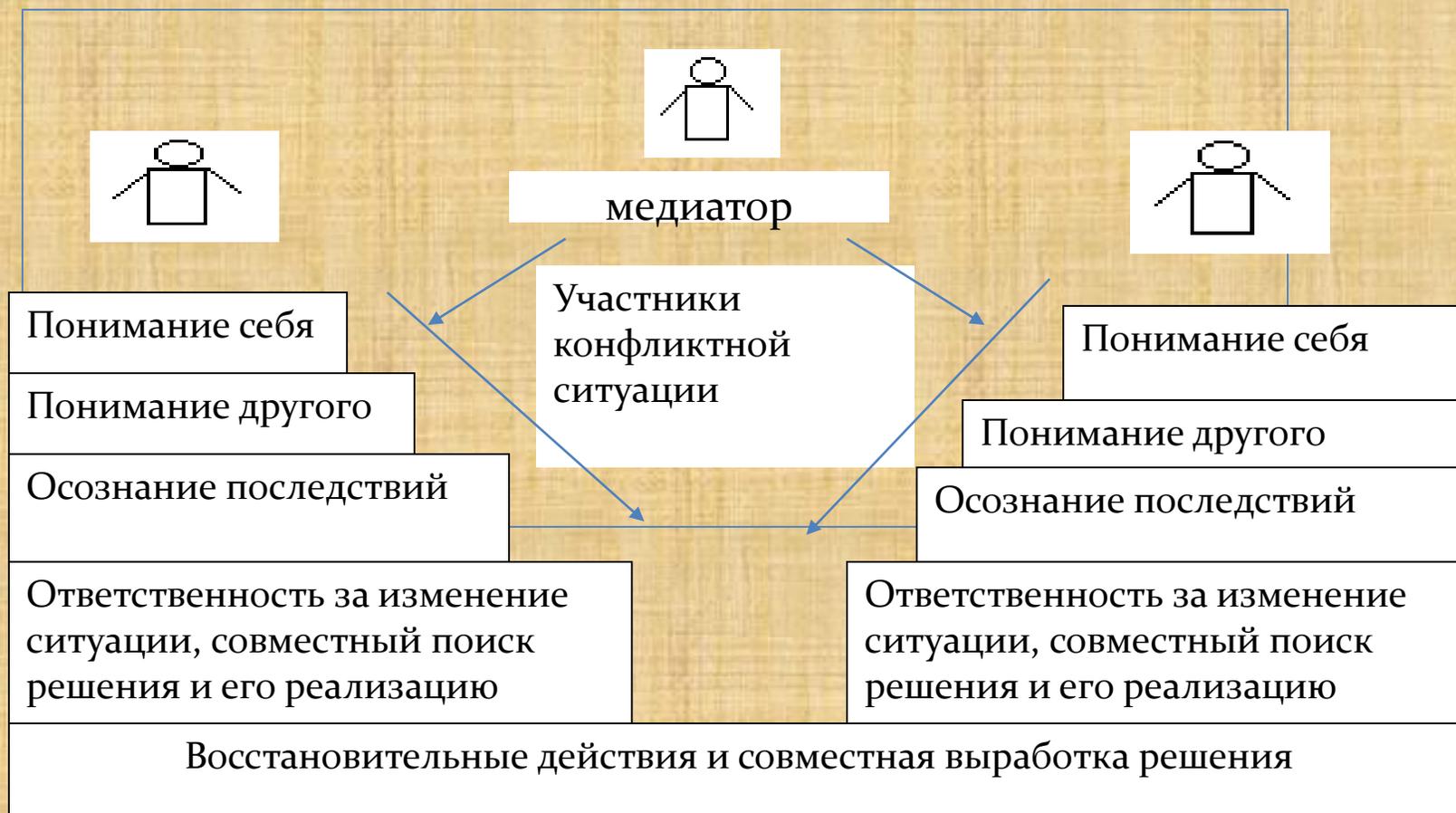
# СОДЕРЖАТЕЛЬНАЯ СТОРОНА СПОРА

- ▶ Содержание спора – это то, чего стороны в конфликте стремятся добиться, что объективно (т.е. материальным образом) позволяет им удовлетворить свои потребности.
- ▶ объективно выраженный источник разногласий, материально выраженный интерес или объект, из-за которого идет спор

# ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ СТОРОНА СПОРА

- ▶ Субъективная (нематериальная) форма существования потребностей – *эмоции*, то есть переживания сторон, связанные с неудовлетворенностью определенных потребностей в конфликтной ситуации (страх, гнев, ощущение потери безопасности, потери контроля над ситуацией, неуважения и пр.).
- 

# «Лестница» восстановительной медиации



# ЭТАПЫ ПРОЦЕДУРЫ МЕДИАЦИИ

- ▶ **Подготовительный этап**
- ▶ **1. Вступительный этап.** Во вступительном слове медиатор объясняет что такое медиация, ее принципы, правила поведения участников, выясняет мнение присутствующих о том, все ли стороны, от которых зависит принятие решения, присутствуют на переговорах, предлагает участникам подписать соглашение об участии в медиации.
- ▶ **2. Этап представления сторон.** Стороны поочередно излагают свое видение проблемы. Медиатор активно слушает, затем обобщает услышанное от каждой стороны не давая оценок. Завершается пересказ вопросами типа: «Я правильно вас понял?», «Я не упустил ничего существенного?».
- ▶ **3. Этап «вентиляции эмоций».** Сторонам предлагается обсудить услышанное и высказать свои комментарии. Медиатор предоставляет право всем участникам дать свою оценку происшедшему и выразить свои чувства. Задача – достичь согласованной формулировки проблемы

# ЭТАПЫ ПРОЦЕДУРЫ МЕДИАЦИИ

- ▶ **4. Этап формирования «повестки переговоров».** Медиатор фиксирует найденные точки сближения и предлагает четко сформулировать те вопросы, которые требуют разрешения на медиации.
- ▶ **5. Этап выработки предложений (основной).** Успех зависит от интеллектуальных возможностей сторон (если хоть одна сторона не способна к рациональному рассуждению, медиация бесполезна). Медиатор помогает генерировать конструктивные идеи.
- ▶ **6. Этап подготовки соглашения.** Проверка выдвинутых предложений на реальность, окончательное редактирование письменного текста, устраивающего стороны, обсуждаются меры воздействия в случае нарушения соглашения.
- ▶ **7. Этап выхода из медиации.** Медиатор благодарит стороны за конструктивную работу, выражает надежду на то, что он оправдал доверие сторон и т.п. Задача – получение «обратной связи» о результатах работы: насколько стороны удовлетворены результатом, процедурой переговоров, насколько улучшилось эмоциональное состояние и т.п.

## Предварительная беседа

- ❑ установить контакт и создать позитивную атмосферу
- ❑ кратко выяснить ситуацию или суть о встрече проблемы
- ❑ обсудить организационные моменты: время и место

### 1. Введение

- ❑ выяснить ожидания / мотивы обращения к медиатору
- ❑ разъяснить процедуру и принципы проведения медиации
- ❑ согласовать правила поведения во время переговоров

### 2. Описание конфликта

- ❑ определить видение конфликта каждой из сторон
- ❑ выяснить и озвучить противоречия и согласия
- ❑ собрать информацию (даты и факты)
- ❑ зафиксировать темы для обсуждения

### 3. Разбор конфликта

- ❑ Проговорить чувства
- ❑ Разграничить позиции и интересы конфликтующих сторон
- ❑ Содействовать пониманию позиции другой стороны
- ❑ Обозначить общность интересов
- ❑ Определить позитивные перспективы в поиске решения

### 4. Решение проблемы

- ❑ Создать список вариантов решений и их альтернатив (банк идей)
- ❑ Обсудить последствия и возможности выбора того или иного решения
- ❑ Проговорить их позитивные и негативные аспекты

## 5. Соглашение. Осуществление решения (постмедиативная встреча)

- ❑ Сформулировать соглашения
  - ❑ Обсудить возможности внесения изменений и определить срок действия соглашения
  - ❑ Подписать соглашение
  - ❑ Провести встречу для проверки соблюдения соглашения
- 

- ▶ Способы генерирования предложений
- ▶ 1. Используйте метод мозгового штурма. Записывайте все идеи, не критикуйте и не оценивайте. Составьте список хотя бы из 15 вариантов, прежде чем начинать их оценку.
- ▶ 2. Спросите, какие варианты каждый участник может предложить. При этом уточните, что эти варианты, по мнению высказывающего идею, выглядят как приемлемые для второй стороны конфликта.
- ▶ 3. Используйте метод предположений «Что если?». Формулируйте и фиксируйте ответы на вопрос «Что, если мы...», даже если они кажутся невероятными. На этом этапе оценки не должно быть.

В тех случаях, когда у спорщиков никаких идей не возникает, школьный медиатор имеет право предложить свой вариант решения: «А как вы отнесетесь к такой идее...?»; «А что, если сделать...?».

При этом предлагаемый вариант должен иметь одну важную характеристику — юмор. Медиаторы используют юмор и предлагают фантастические варианты, которые могут развеселить конфликтующих.

1. Представиться, поприветствовать стороны, спросить у каждого имя и класс.
2. Объяснить нейтральную роль медиатора в мирном разрешении проблемы, обсудить основные правила, которым должны следовать стороны для того, чтобы медиация состоялась.
  - делать все возможное для решения проблемы;
  - говорить правду;
  - быть вежливыми, не оскорблять друг друга;
  - слушать не перебивая;
  - стремиться прийти к решению;
  - нести ответственность за выполнение соглашения;
  - сохранять конфиденциальность происходящего.
3. Определить проблему. Для этого попросить каждого ученика рассказать свою версию произошедшего.
4. Слушать и рефлексировать содержание и чувства, высказываемые обоими учениками.
5. Демонстрировать понимание каждого ученика посредством невербальных реакций, а также комментариев.
6. Подтверждать точность сказанного, используя перефразирование.
7. Просить стороны говорить, непосредственно обращая друг к другу, когда они обсуждают свои чувства, потребности и надежды.
8. Не отходить от повестки и темы.
9. Задавать уточняющие вопросы и резюмировать сказанное.
10. Попросить посредством мозгового штурма набросать список возможных вариантов решения проблемы.
11. Соотнести решения с повесткой.
12. Вместе решить, что стоит попробовать реализовать на практике. Уточнить последовательность шагов. Кто, что и когда будет выполнять? Записать выбранные решения в соглашение.
13. Решить, что предпринимать, если одна из сторон не будет выполнять соглашение.
14. Дать обоим ученикам подписать соглашение.
15. Поздравить их и попросить пожать друг другу руки.
16. Назначить постмедиативную встречу для проверки выполнения соглашения и ли внесения изменений в соглашение.

ОТКРЫТЫЕ, ЗАКРЫТЫЕ, АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ, ЦИРКУЛЯРНЫЕ ВОПРОСЫ , ВОПРОСЫ-ШКАЛЫ

АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ

ЭХО-ТЕХНИКА

ОБМЕН ПОЗИЦИЯМИ

ВЕНТИЛЯЦИЯ ЧУВСТВ

ОБМЕН ЧУВСТВАМИ

МОЗГОВОЙ ШТУРМ

ЧЕК-ЛИСТ ХОРОШИХ РЕШЕНИЙ

ТОРГИ

ШКАЛИРОВАННАЯ ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТА

ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЕ

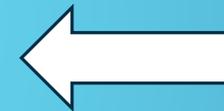
ВИЗУАЛИЗАЦИЯ

ИНСТРУКТАЖ

РЕЗЮМИРОВАНИЕ (ПОДЫТОЖИВАНИЕ)



# Инструменты медиатора



## Сбор информации:

### Эффективность в определении и отыскании существенной для дела информации

- ▶ 3. Задавал нейтральные, открытые вопросы. Выслушивал, как конфликтующие стороны описывали свои проблемы и интересы. Подытоживал и перефразировал высказывания сторон. Выявлял и прояснял «скрытые» вопросы. Прояснял подтексты. Демонстрировал понимание размаха, сложности и неоднозначности дела. Собирал информацию посредством прямых и, где это было необходимо, «трудных» для сторон вопросов.
- ▶ 2. Задавал, по крайней мере, очевидные вопросы. Использовал фактическую информацию по делу, но всё же упускал некоторые аспекты при опрашивании. В общем, демонстрировал понимание фактов дела, однако, не достаточно глубокое и точное. Пропускал некоторые скрытые нюансы, касающиеся причин или интересов отдельных участников. Не замечал некоторые открывающиеся возможности, которые могли бы быть учтены в соглашении в пользу той или другой стороны.
- ▶ 1. Казался растерянным в ситуации, где было необходимо задавать дополнительные вопросы для прояснения дела. Легко дезориентировался под потоком новой информации или легко попадался на уловки более проворных участников. Дезорганизовывал опрос сторон или заводил в тупик участников, перескакивая с темы на тему. Задавал вопросы непоследовательно, несвоевременно или не к месту. Не исследовал возможности урегулирования по большинству или по всем вопросам. Не пытался найти возможности к улучшению отношений между сторонами и их взаимопониманию.

## Эмпатия (сопереживание):

### Проявление осознанного понимания и внимания к потребностям других

- ▶ 3. Способствовал созданию атмосферы, в которой злость или напряжение могли выражаться конструктивно. Выказывал сторонам уважение и демонстрировал нейтральность. Задавал нейтральные и открытые вопросы. Слушал с уважением. Подходящим образом использовал интонацию, жесты и зрительный контакт. Оставался спокойным и держал себя в руках. Узнавал эмоции и соответствующим образом на них реагировал. Демонстрировал открытость. Был способен переформулировать и согласовать высказывания сторон понятным для них образом. Помогал участникам улучшить понимание того, чем обеспокоена противоположная сторона.
- ▶ 2. Выслушивал собеседников и не вступал с ними в спор. Продемонстрировал некоторое понимание приоритетов участников. Помогал, когда за помощью обращались, но не проявлял собственной инициативы.
- ▶ 1. Резко вступал в дискуссию, подвергая сомнению высказывания участников. Не обращал внимания на сигналы об их эмоциональном состоянии. Рассматривал проблемы участников, как не имеющие к нему отношения, не желая себя ими обременять.

# Беспристрастность

- ▶ 3. Во вступительном слове продемонстрировал равное уважение ко всем участникам спора. Выслушивал обе стороны. Задавал объективные вопросы в нейтральной манере. Демонстрировал открытость. Невербальная коммуникация не обнаруживала склонности к какой-либо одной стороне.
- ▶
- ▶ 2. В общем, демонстрировал уважение по отношению ко всем участникам, но при задавании вопросов, а также в невербальной коммуникации отдавал предпочтение одной из сторон. Поддерживал баланс, но показывал лучшее понимание целей и соображений одной из сторон.
- ▶
- ▶ 1. Задавал запутывающие, сложные, противоречивые или несправедливые вопросы. Агрессивно проводил опрос одной стороны в пользу другой.

# Выработка вариантов решения

- ▶ 3.Помогал сторонам разработать собственные варианты решения и оценить существующие альтернативы. Помогал участникам воздерживаться от скороспелых решений на ранних этапах. Проявил способность «отложить в сторону» собственные взгляды как медиатора и позволил сторонам действовать согласно их личным взглядам. Определял подлежащие решению проблемы, скрытые за поверхностными симптомами. Помогал сторонам расширить свой взгляд на проблему и выйти за рамки, которые первоначально ограничивали его. Отчётливо стимулировал различные направления (и способы) сотрудничества участников.
- ▶ 2.Делал, по крайней мере, некоторые попытки привести стороны к самостоятельному анализу конфликтной ситуации на более глубоком уровне. Указал сторонам на некоторые возможности компромисса, которые соотносились с позицией противоположной стороны. Хорошо работал с предлагаемыми сторонами решениями, однако не проявил особой изобретательности в стимулировании достижения сотрудничества решения (удовлетворившись компромиссом). Проявил в целом понимание фактов/проблем по ходу дела, но не достаточно глубоко. Допускал проявления сотрудничества подхода в поведении сторон, но не стимулировал процесс.
- ▶ 1.Не справился с задачей помочь сторонам в лучшем понимании друг друга. Пытался самостоятельно предлагать возможные пути разрешения спора, не предоставляя, таким образом, сторонам права сохранять контроль над своей судьбой. Идеи по поводу вариантов дальнейшего сотрудничества были неэффективны и неосуществимы. Помешал попыткам участников совместно выработать решение.

# Помощь в улучшении отношений

## Эффективность в повышении способности сторон к большему взаимному уважению и уважению других

- ▶ 3.Помогал сторонам в оценке альтернативных вариантов выхода из сложившейся ситуации. Помогал участникам понять ограниченность возможных немедленных решений и последствия поверхностного подхода. Делал акцент на тех моментах, где удалось достичь лучшего взаимопонимания. Отчётливо выделял те аспекты, которые указывали на возможные причины продолжающегося непонимания. Проявлял настойчивость на всем протяжении медиации. Помогал сторонам подвести итоги, чтобы сделать ударение на взаимной выгоде, как от самого соглашения, так и от улучшенного взаимопонимания. Продвижение и прогресс дискуссии показали, что медиатор помог сторонам изменить к лучшему свое представление друг о друге.
- ▶ 2.Выбор того, что и как представлять, не противоречил цели улучшения отношений. По большей части, но не всегда, легко справлялся с возникшими ситуациями. Резюме и комментарии подводились и предоставлялись хорошо и структурировано, но не с достаточной настойчивостью. Избегал задавать некоторые значимые вопросы, оставаясь в стороне, что ставило в трудное положение, как самого медиатора, так и участников, из-за чего упускались возможности для улучшения взаимопонимания сторон.
- ▶ 1.Не предлагал помощь первым; был скорее инертным, чем активным слушателем. Выступления были слабо связаны с целью построения отношений. Выражался запутанно или неясно. Имел мало или не имел вовсе никакого влияния. Казался в замешательстве или волнении большую часть времени или всё время. Проявил немного или вовсе не проявил никакой уверенности в способности участников улучшить свои отношения в будущем.

## Управление взаимодействием

### Эффективность в разработке стратегии, управлении процессом, работе с конфликтами между клиентами и их представителями

- ▶ 3. Владел эффективными техниками переключения внимания сторон от вялых или безрезультатных разговоров. Если использовался юмор, то это было уместно по ситуации и в гармонии с культурными особенностями сторон. Поддерживал оптимизм, делал ударение на достигнутом прогрессе, демонстрировал настойчивость. Проявлял хорошее понимание основных требований сторон в достижении соглашения, а также возможностей для проявления гибкости. Принимал все решения относительно сепаратных встреч, порядка выступлений и прочего, опираясь на задачи последовательного продвижения к разрешению спора. Справился со сложностями во взаимоотношениях между клиентами и их представителями. Произвёл впечатление человека, готового и способного справиться с затруднительным положением или чрезвычайной ситуацией.
- ▶ 2. В общем, замечал признаки того, что обсуждение заходит в тупик. Не всегда мог эффективно разрядить атмосферу. Проявил минимум понимания в отношении требований сторон к возможному соглашению и границ возможного компромисса. Контролировал процесс, но решения не всегда отражали стратегию продвижения к разрешению. Не доминировал, но и не терялся перед обилием фактических или юридических сложностей. Не допускал запугиваний или грубости от клиентов либо их представителей.
- ▶ 1. Делал незначительные попытки (или не делал их вовсе) для предоставления возможности сторонам разрешить проблему или прояснить понимание. Показал слабое понимание (или вовсе никакого) основных интересов участников в отношении соглашения. Поощрял обсуждение вопросов или предложений, имевших слабое отношение к урегулированию вопроса. Решения по поводу процедуры проведения встречи и выступлений были неоправданными. Был в замешательстве и растерянности от фактических или правовых сложностей дела. Допускал не способствовавший достижению соглашения контроль над процессом со стороны клиентов или их представителей.

гугл диск - Поиск в Google | Аккаунт Google | ПК Гомель - Google Диск

drive.google.com/drive/folders/1xP2fXo5Yn7YVCWeTc4GftRnoi-3yseY3

Приложения | Другие закладки

Диск

Поиск на Диске

Мой диск > медиация > 1 медиация Гомель > ПК Гомель

Создать

- Мой диск
- Доступные мне
- Недавние
- Помеченные
- Корзина
- Резервные копии
- Хранилище

Использовано 851,1 МБ из 15 ГБ

[ПОЛУЧИТЬ БОЛЬШЕ ПРОСТРАНСТВА](#)

Папки

Название
Дробыш
ИивР
Петрович
Шульга

Поиск в интернете и на компьютере

РУС 20:26